

Qualificação é um substantivo que diz muito e cada vez mais para o nosso sistema, razão porque há um número crescente de entidades investindo nela. Exemplo disso é a [Eletros](#) que, sem prejuízo de sua participação em outras iniciativas que envolvam coletivamente o sistema, meses atrás criou um programa interno de treinamento, o "Saber Mais". Dois módulos, um sobre a esfera atuarial e o outro com foco no atendimento aos participantes, estarão sendo lançados muito em breve, enquanto outro a respeito do regulamento do plano BD chegará já nas próximas semanas, adianta Márcio Silvado, Diretor de Benefícios da entidade. No caso, a ideia é que as áreas especialistas expliquem para as demais como trabalham, em termos especialmente de conteúdo produzido e andamento dos processos. Já a CBS, informa o seu Diretor de Administração e Seguridade, Sergio Martins Gouveia decidiu investir em novas ações do "CBS Perto de Você", seu programa de educação previdenciária e financeira, aperfeiçoar seus veículos de comunicação e investir na capacitação e no desenvolvimento dos profissionais que atuam diretamente no relacionamento com os participantes.

Na Eletros, onde os cursos serão semestrais e a grade estará em permanente avaliação e evolução, observa Márcio, tudo começou pelas demandas reveladas pela área de relacionamento com os participantes, cujas necessidades - e isso em qualquer entidade - precisam ser melhor entendidas pelo conjunto dos que trabalham na EFPC, em qualquer de suas áreas. "É um trabalho que envolve muito mais do que atender o telefone", resume Márcio.

Não por acaso, ele adianta que a Eletros vai buscar como um de seus objetivos maiores a certificação da área de atendimento aos participantes. Esta, nota ele, precisa mostrar-se cada vez mais ativa, antecipando-se na medida do possível às demandas que previsivelmente surgirão.

Decisão já tomada, além dessas, é buscar o atendimento segmentado, a partir de um cadastro o mais próximo possível da perfeição. A palavra rigor não é utilizada por Márcio, mas o sentido é este quando ele fala em procedimentos formalizados, controle dos processos e conteúdos, objetivos claros no que se refere ao tempo de atendimento e cuidados extremos com a documentação.

E entender tudo que se passa e atender melhor, prevê Márcio, deverá envolver num futuro não muito distante mudanças físicas na distribuição das áreas pelo escritório-sede. Além de, provavelmente no início de 2015, um novo Portal na Internet com mais funcionalidades.

Na [CBS](#), entre as ações que já foram realizadas, Sergio destaca o desenvolvimento da cartilha "Desafios de Investimentos". Elaborada em parceria com a área de Investimentos, traz informações sobre o segmento mobiliário e busca ensinar de forma clara e objetiva o que é renda fixa e variável e explicar as diferenças entre marcação a mercado e na curva. "Desde o seu lançamento, a cartilha tem sido bastante consultada pelos participantes, pois esclarece conceitos básicos relativos a investimentos que estão presentes no dia a dia da CBS e ajuda a entender os motivos que nos levaram a escolher a marcação a mercado como forma de contabilização dos ativos de parte dos planos que administrámos", explica Sergio.

Outras ações que merecem destaque foram a reformulação do "InvestPrev", um boletim eletrônico mensal que traz o cenário econômico nacional e internacional e informações financeiras sobre todos os planos de benefícios administrados pela entidade, como rentabilidade, valor da cota e as justificativas para a performance dos investimentos no mês, além da criação da "CBS em foco", uma revista eletrônica bimestral com matérias sobre a CBS, seus planos de benefícios, informações financeiras e o "CBS Perto de Você", ao lado de temas como novas legislações e o sistema previdenciário em geral.

Fonte: [ABRAPP](#), em 26.06.2014.